

消費生活審議会における御意見への対応について

1 令和5年度第2回審議会（R5.12.18開催）

御意見	対応
エシカル消費の認知度について、小学生でも環境問題などを勉強する際に無駄をなくすことや地産地消の推進などしっかり考えている。数値目標を上方修正して、もっと認知度を増やしていくことができるのではないかと。	・県調査における認知度は徐々に上昇し、今年度の調査では36.1%という結果になった。 ・第4次アクションプランの計画期間が2025年度までとなることから、現プランでは数値目標を修正しないものの、来年度は目標値にとらわれず、さらなる認知度向上に努める。 ・また、次期プランでの目標設定にあたっては、国の消費者基本計画における目標値も勘案しつつ、エシカル消費という言葉の認知度を指標とするのか、それともエシカル消費につながる具体的な行動の実践割合を指標にするのかなど、どのような目標設定がよいのかも含めて検討していく。

2 令和5年度第3回審議会（R6.3.15開催）

御意見	対応
エシカル消費の普及啓発について、英語をカタカナにただけではどういふものが伝わらないので、エシカルを日本語に置き換えた表現をカッコ書きで併記したほうがよいのではないかと。	・今年度作成したポスターやチラシでは「地球にやさしい消費行動」というキャッチコピーを付けたほか、ポップには具体的なエシカル消費の取組例を大きく記載する、県特設ウェブサイトでエシカル消費がどのようなものを説明するページを設けるというように、広報媒体に応じて、エシカル消費をわかりやすく伝えられるよう表現を工夫した。
エシカル消費の考え方が進んでいけば、もっと消費者にとってもプラスの構造になると思うので、普及啓発のための何か良いアイデアがあると良い。	・今年度は、消費の現場でエシカル消費につながる具体的な行動を促すため、ポップやポスターを作成し、県内スーパーや道の駅等の延べ637箇所に配布し、店頭への掲出を依頼した。 ・なお、消費者庁では、エシカル消費につながる消費者行動を実践している消費者が少ない状況であることから、まず、環境分野に着目し、消費者にグリーン志向の消費行動（環境に配慮された商品・サービスを理解し、意識的に選好するなどの行動）を促すための取組の方向性等を検討するワーキングチームを11月に立ち上げ、年度内にとりまとめを行う予定である。このワーキングチームの検討状況も参考にしながら、消費者がエシカル消費を実践しやすくなるような啓発方法を検討していきたい。

3 令和6年度第1回審議会（R6.7.26開催）

御意見	対応
市町村行政職員の研修参加率について、研修動画をオンデマンドで置き、また、動画視聴後にクイズに答えて返信してもらうようにすれば、職員は自分のデスクにしながら研修を受けられるし、研修を受けたという実質的な数字も把握できるのではないかと。 市町村によっては、行政職員が相談業務に全く関わらないところもあると思うので、行政職員がやらなければならない業務に関する研修は意味があると思うが、相談内容に関する研修を受けさせることは過大な要求になってしまっているのではないかと。	- 市町村行政職員向けの研修として、消費者行政に関する法令（消費者安全法、消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法、景品表示法）に関する説明動画を作成し、本年11月よりオンデマンド配信を開始した。 - 市町村に対し上記動画の視聴を案内するとともに、国民生活センターが実施する遠隔研修（オンデマンド研修）の活用も案内し、研修受講を促した。 - 今後、消費者庁の交付金に関する動画研修の実施も検討しており、市町村行政職員の研修参加率向上に取り組んでいく。 - 研修受講者数の把握について、委員御提案のクイズによる方法も含め、市町村職員の負担にならずに容易に行える方法を検討していく。
電話相談や対面での相談自体が、若い世代とマッチしなくなっているのではないかと。消費生活相談の対応も、段階的に、電話相談に加えてSNSやチャットでの対応ができるようにしていくと、若い世代が頼りにできるのではないかと。	- メール等では詳細な状況を把握することが難しく適切な助言等ができないことから、現在はメールで相談があった場合は、電話での相談を案内している。 - 今後 SNS 等は更に普及していくことから、若い世代が相談しやすい環境について検討していきたい。 - また、国民生活センターHP には自己解決のための FAQ が掲載されていることから、若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーンのリーフレットで活用を周知していきたい。
エシカル消費のクイズキャンペーンは、日常の中で意識を高める、エシカル消費について考える機会を増やせるものだと思うので、継続してほしい。	引き続き、クイズキャンペーン事業や、各種広報媒体を活用した広報を行い、エシカル消費の普及啓発を図っていく。